

1º TRIMESTRE
2025

RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS
HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA DR. ADIB JATENE



Unidade:HOSPITAL MUNICIPAL DA BRASILÂNDIA
Endereço::AVENIDA MICHIHISA MURATA 150 JARDIM MARISTELA,
CEP: 02806-160 SÃO PAULO-SP

Tratamento de dados: Leonardo Vicente Oguchi

Criação, diagramação e revisão: Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS

Ficha Catalográfica

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2025 - Ano 2, nº 5, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 28p.

1.Participação Social 2. Defesa do Paciente 3. Direitos do Paciente 4. Ética

5. Sistema Único de Saúde (SUS) 6. Administração em Saúde 7. Transparência

Prefeito do Município de São Paulo

Ricardo Nunes

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Secretário Adjunto

Maurício Serpa

Chefe de Gabinete

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação
e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

Coordenadoria de Controle Interno – COCIN

Antonio Carlos Franco

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rosane Jacy Fretes Fava

Hospital Municipal da Brasilândia

Diretoria Técnica

Frederico Haruo Adatihara Filho

Diretoria Administrativa

Getro Oliveira Padua

Gerência Administrativa

Tiago Faria Dantas

Ouvidor

Carla Azevedo Silva

Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

Rosane Jacy Fretes Fava
Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1. Perfil da Unidade de Saúde | 6 |
| 2. Panorama Geral do Trimestre | 6 |
| 3. Número de manifestações – Série histórica | 8 |
| 4. Meios de atendimento | 10 |
| 5. Classificação das manifestações | 11 |
| 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações | 12 |
| 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações | 15 |
| 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS | 17 |
| 9. Análise de Prazo de Resposta | 19 |
| 10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ | 20 |
| 11. Plano de ação | 20 |
| 12. Participação da Ouvidoria em eventos | 22 |
| 13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado | 23 |
| 14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado | 23 |
| 15. Glossário | 24 |
| 16. Siglário | 25 |
| 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS | 27 |
| 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS | 28 |

1. Perfil da Unidade de Saúde

O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene está localizado na Zona Norte de São Paulo, atendendo a população da região e também de outros municípios da cidade. Faz parte da Coordenadoria Regional de Saúde Norte e da Supervisão Técnica de Saúde da Freguesia do Ó/Brasilândia. Possui atendimento de Urgência e Emergência 24 horas, nas especialidades: clínica médica, cirurgia geral, cirurgia vascular, neurocirurgia, buco-maxilo, ortopedia, pediatria. O Hospital Municipal da Brasilândia Dr. Adib Jatene possui, atualmente, 323 leitos instalados, sendo eles: 126 leitos de enfermaria clínica, 64 leitos de enfermaria cirúrgica, 33 leitos de ortopedia, 30 leitos de pediatria, 60 leitos de UTI Adulto e 10 leitos de UTI Pediátrica.

2. Panorama Geral do Trimestre

No 1º trimestre de 2025, no Hospital Municipal da Brasilândia, houve um total de 72.314 atendimentos. O Hospital Municipal da Brasilândia é uma importante instituição de saúde, que desempenha um papel essencial na assistência médica à população local.

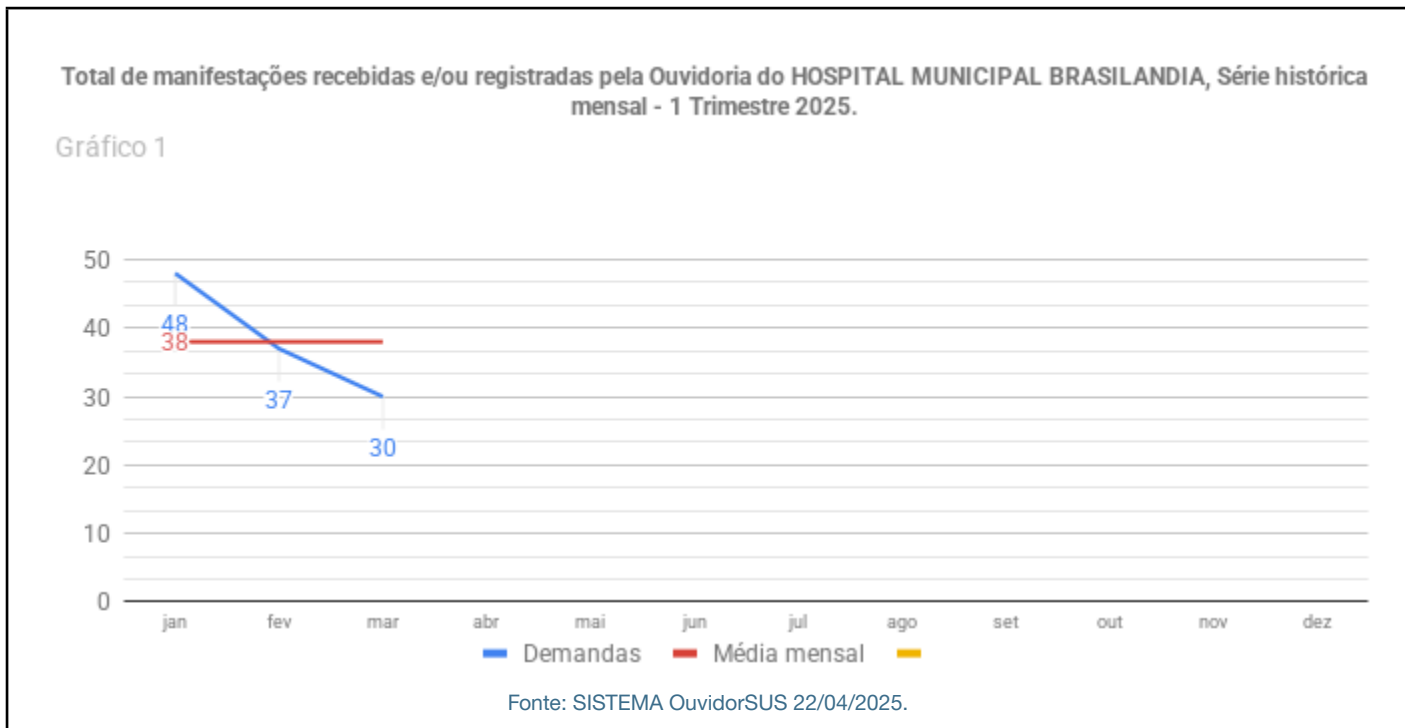
Com um total de 72.314 atendimentos realizados, o hospital se destaca como um centro de referência no atendimento médico na região. Esse número de atendimentos reflete não apenas a alta demanda, mas também a capacidade do hospital em fornecer cuidados médicos de qualidade em diversas áreas da saúde.

O hospital oferece serviços de urgência e emergência, atendimentos ambulatoriais, exames laboratoriais e apoio em várias especialidades, garantindo acesso à saúde para um grande número de pessoas. O Hospital Municipal da Brasilândia também é fundamental na promoção da saúde e prevenção de doenças, com ações de educação e conscientização voltadas à comunidade. Ele tem um papel importante na integração dos serviços de saúde, trabalhando em parceria com outras unidades da rede pública para proporcionar atendimento integral aos usuários. Esse panorama mostra a relevância do hospital para a população local e seu esforço contínuo para oferecer serviços de saúde eficientes, acolhedores e acessíveis a todos.

No 4º trimestre, o Hospital Municipal da Brasilândia registrou 118 manifestações, sendo 2 elogios, 1 informação, 49 solicitações e 66 reclamações. Cada uma dessas manifestações foi cuidadosamente tratada pela Ouvidoria, em colaboração com a Diretoria, supervisores e os funcionários envolvidos, visando sempre o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à comunidade. As solicitações foram atendidas com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento e os processos internos do hospital, enquanto as reclamações, que representam uma parte significativa, foram fundamentais para identificar pontos de melhoria e promover as devidas correções, a fim de garantir uma experiência mais positiva aos pacientes e seus familiares.

Ao abordar as manifestações de forma integrada, o Hospital Municipal da Brasilândia reafirma seu compromisso com a excelência no atendimento e buscando atender às necessidades da população. O trabalho conjunto entre a Ouvidoria, a gestão e a equipe de colaboradores é essencial para que o hospital se torne uma referência de qualidade e cuidado na região, proporcionando a melhor experiência de saúde para todos que dependem desse serviço.

3. Número de manifestações – Série histórica



Neste 1º trimestre, as manifestações registradas tiveram uma queda nos números, o que retrata a busca de melhorias nos atendimentos, de forma a satisfazer as necessidades relatadas. Retrata também um pronto atendimento às manifestações de nossos usuários para que pacientes e familiares tenham uma estadia tranquila para uma pronta recuperação.

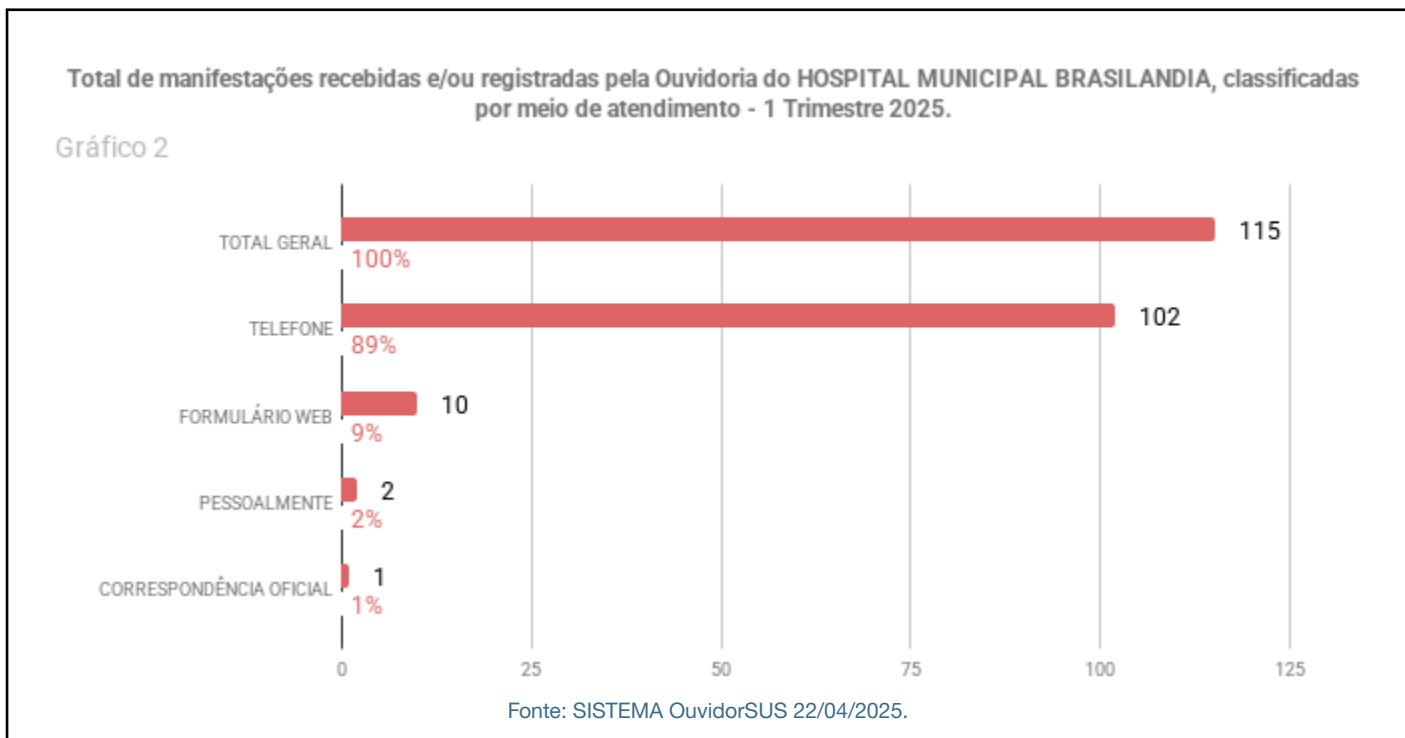
Análise Quantitativa:

Ao examinar os números, podemos observar uma diminuição nas reclamações em relação ao trimestre anterior. Este é um dado positivo importante pois demonstra que, ao longo do tempo, o hospital tem conseguido lidar de forma mais eficaz com as questões que causavam insatisfação entre os pacientes e seus familiares. O fato de as reclamações terem diminuído é um reflexo de ações corretivas que o hospital implementou para melhorar o atendimento. Isso indica que as melhorias realizadas nos processos internos, na gestão de pessoal ou na infraestrutura do hospital estão começando a surtir efeito. A diminuição das queixas foi causada por uma maior satisfação geral com os serviços oferecidos, especialmente nas áreas mais críticas, como urgência/emergência e internações.

Análise Quantitativa:

É importante refletir sobre o que os números realmente expressam em termos de qualidade de atendimento, em vez de apenas considerar os dados brutos. A diminuição nas reclamações reflete um processo de evolução dentro do hospital. Melhorias na gestão de filas, no atendimento emergencial, na comunicação com pacientes e familiares, contribuíram para essa redução. A Ouvidoria fez um trabalho ativo de identificação e tratativa, para que todas as manifestações fossem corrigidas e melhorias fossem aplicadas. A diminuição das queixas se deu pela melhoria na qualidade do acolhimento e da humanização no atendimento. Geralmente, a insatisfação está frequentemente relacionada à falta de empatia e atenção nas interações com os pacientes, por este motivo intensificamos a melhora no atendimento humano e na abordagem das equipes, junto ao paciente e familiares. A diminuição nas reclamações é um indicador extremamente positivo, sugerindo que as ações implementadas pelo hospital para melhorar os serviços de saúde, tanto no âmbito estrutural quanto no atendimento ao paciente, estão gerando resultados positivos.

4. Meios de atendimento



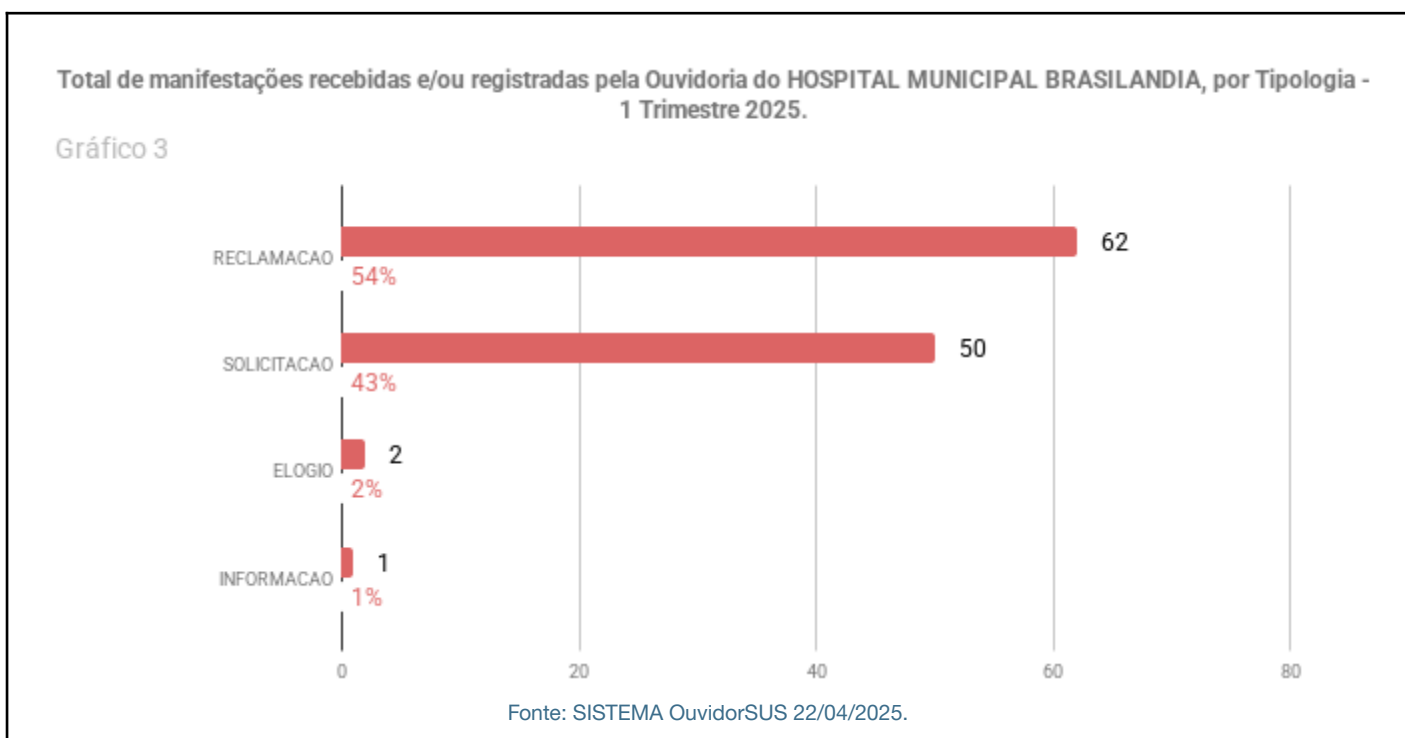
A análise dos dados nos fornece uma base para aprimorar o atendimento da Ouvidoria. Os números mostram que, durante este trimestre, a maioria das manifestações (89%) foi registrada por atendimento telefônico. O segundo meio mais utilizado foi o formulário web, com 9%. Essa distribuição demonstra que a via telefônica continua sendo a mais utilizada pelos pacientes e acompanhantes, sugerindo que o telefone ainda é considerado um meio prático e imediato para resolver questões ou fazer solicitações. A telefonia é uma forma de comunicação direta, permitindo respostas rápidas e a possibilidade de esclarecer dúvidas ou resolver questões sem a necessidade de deslocamento.

A realidade local também pode influenciar essa escolha de canais de comunicação. Sendo a Brasilândia uma área onde o acesso à internet é ainda limitado, por ser uma população de baixa renda, o telefone continua sendo o meio de comunicação mais acessível. No entanto, a crescente conectividade e o aumento do acesso à internet podem fazer com que o uso de meios digitais aumente nos próximos trimestres, à medida que mais pessoas se familiarizem com os serviços online.

A Ouvidoria continua sendo acessível de forma presencial, caso seja de interesse do usuário em contatá-la na própria unidade hospitalar.

A Ouvidoria sempre se coloca à disposição dos usuários, buscando entender e analisar o real motivo da manifestação, bem como quais ações deverão ser tomadas para uma resolução da insatisfação do usuário, seja paciente ou familiar.

5. Classificação das manifestações



A quantificação das manifestações é essencial para identificar o volume de cada tipo de manifestação registrado.

- Elogios: 2%
- Reclamações: 54%
- Solicitações: 43%

Dessas manifestações, 54% são reclamações, o que é um dado relevante, que tomamos como base para nos atentar às áreas que precisam de cuidado. As reclamações são um reflexo de problemas, como demora no atendimento, falhas na comunicação ou insatisfação com os cuidados recebidos. Estes são enviados pela Ouvidoria para conhecimento de nossa Diretoria e direcionados aos setores envolvidos para que sejam sanados.

Já os elogios são 2%, e indicam uma percepção positiva por parte de uma parcela dos pacientes e acompanhantes, o que é importante para identificar os pontos fortes do hospital e reforçar essas boas práticas, incentivando o ato de elogiar e incentivando essa prática entre nossos usuários.

As solicitações, com 43%, por outro lado, refletem as áreas onde os usuários sentem a necessidade de melhorias ou ajustes e que a Diretoria do HMB atua efetivamente para que haja uma verificação de cada uma dessas solicitações que melhorias sejam implantadas.

Com base nos dados qualitativos sobre cada categoria de manifestação, observamos que, embora o hospital tenha pontos positivos identificados pelos elogios, o volume de reclamações será tratado com seriedade. A diminuição das reclamações será uma prioridade, e isso será alcançado com melhorias nos processos internos e maior capacitação da equipe.

Além disso, as solicitações refletem uma comunidade engajada que deseja ver melhorias contínuas, o que oferece uma ótima oportunidade para a Ouvidoria e a Diretoria do HMB de se envolver com a população e implementar ações corretivas e uma melhora contínua no bom atendimento.

6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 50 solicitações registradas no 1º trimestre de 2025 correspondem a 43% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto assistência à saúde (92%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 48% são relativos a cirurgia e 30% a consulta/atendimento/tratamento.

O assunto mais recorrente entre as solicitações recebidas pelo Hospital Municipal da Brasilândia revela um dado importante: os usuários não estão apenas relatando problemas ou expressando insatisfações, mas também demonstrando um interesse ativo na melhoria dos serviços. Esse engajamento é um sinal positivo, pois mostra que a comunidade deseja participar do aprimoramento contínuo do hospital.

Dentre os subassuntos mais citados, destaca-se que **48% das solicitações estão relacionadas a cirurgias**, o que aponta para uma demanda significativa por procedimentos cirúrgicos. Essa alta porcentagem sugere que muitos pacientes estão na expectativa de agendar ou obter informações sobre cirurgias, especialmente as eletivas, que costumam ter prazos de espera mais longos. As manifestações, em sua maioria, refletem justamente essa espera prolongada e a ansiedade dos usuários em relação à realização dos procedimentos.

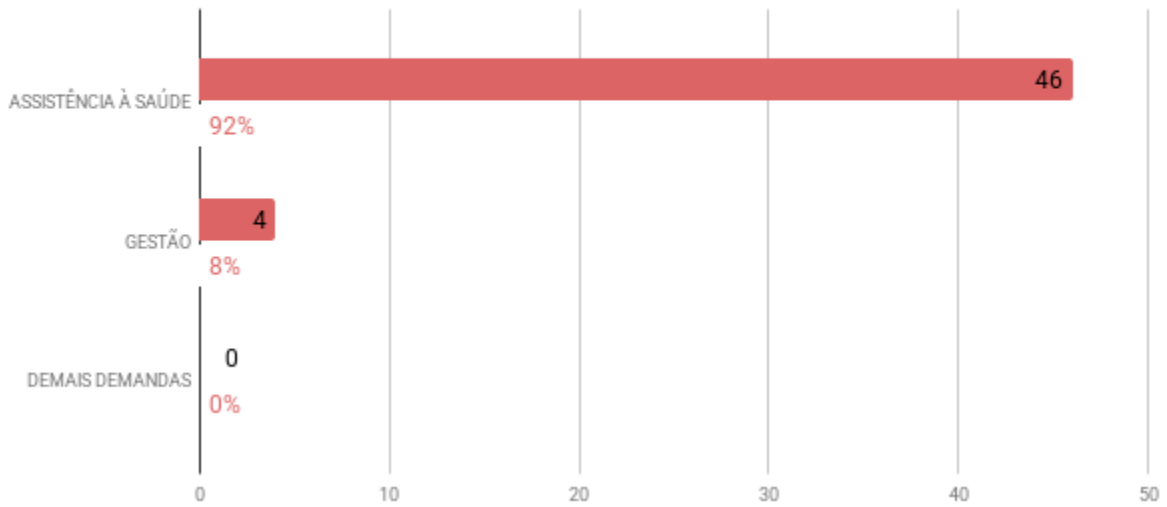
Além disso, **30% das solicitações estão ligadas a consultas, atendimentos e tratamentos**, indicando que a busca por melhoria nesses serviços também é uma preocupação relevante, ainda que em menor escala.

Outro ponto a ser destacado são as **solicitações relacionadas à gestão administrativa** que, embora representem um percentual menor (8%), são igualmente importantes. A eficiência nos processos internos é fundamental para garantir agilidade no atendimento e maior satisfação por parte dos usuários.

A **Diretoria do Hospital Municipal da Brasilândia** realiza um acompanhamento constante de todas as solicitações recebidas, com a convicção de que essa escuta ativa é essencial para manter o hospital como referência em atendimento público. O objetivo é transformar cada manifestação da comunidade em uma oportunidade de evolução e melhoria dos serviços prestados à população.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 1 Trimestre 2025.

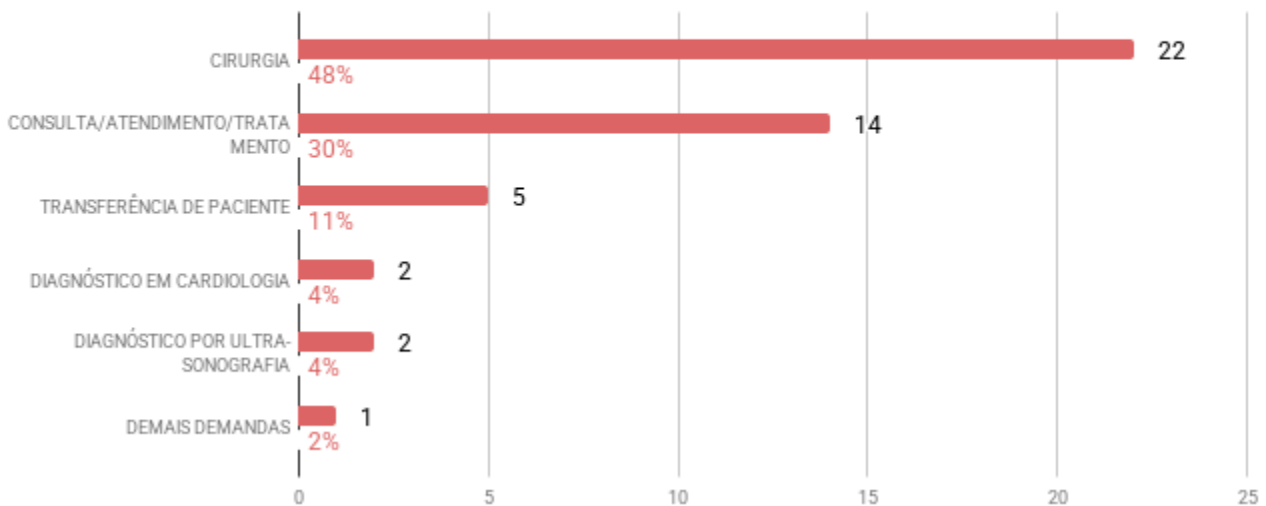
Gráfico 4



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia SOLICITACAO, assunto ASSISTÊNCIA À SAÚDE, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 1 Trimestre 2025.

Gráfico 5



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

As 62 Reclamações registradas no período correspondem a 54% do total.

Conforme o **gráfico 6**, as reclamações concentram-se no assunto gestão (94%).

O **gráfico 7** detalha o assunto mais recorrente dentre as reclamações. Neste assunto, entre os subassuntos mais citados, 55% são relativos a estabelecimento de saúde e 43% a recursos humanos.

As 62 reclamações registradas no período, correspondentes a 54% do total de manifestações, evidenciam a atenção dos usuários em relação aos serviços prestados pelo hospital. Esse dado reforça o papel essencial da Ouvidoria, que atua como um canal ativo de escuta e encaminhamento das demandas da população, contribuindo diretamente para a melhoria contínua dos serviços.

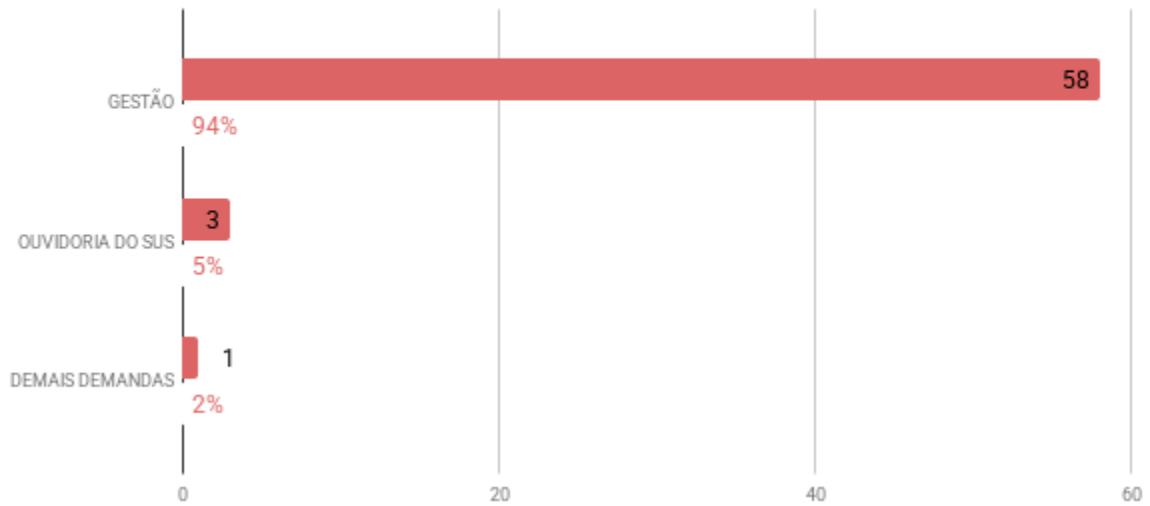
Segundo o Gráfico 6, observa-se uma concentração significativa das reclamações no tema gestão, que representa 94% do total. Esse indicador tem servido como base para o aprimoramento das operações do hospital, com ações como capacitação de equipes, melhorias na infraestrutura e revisão de processos internos, com o objetivo de oferecer um atendimento mais eficiente e acolhedor a todos os usuários.

O Gráfico 7, que detalha os subtemas mais recorrentes dentro do assunto "gestão", mostra que 55% das reclamações dizem respeito ao "estabelecimento de saúde", englobando questões estruturais, organizacionais e operacionais da unidade. Já 43% das manifestações estão relacionadas a "recursos humanos", principalmente no que se refere ao atendimento, postura e dimensionamento das equipes.

A Diretoria do Hospital Municipal da Brasilândia tem acompanhado essas questões de forma rigorosa, buscando garantir um relacionamento mais eficaz, respeitoso e humanizado entre profissionais e usuários. O compromisso da gestão é transformar cada reclamação em uma oportunidade de evolução, por meio de ações corretivas e estratégias voltadas à excelência no atendimento e à satisfação da população atendida.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 1 Trimestre 2025.

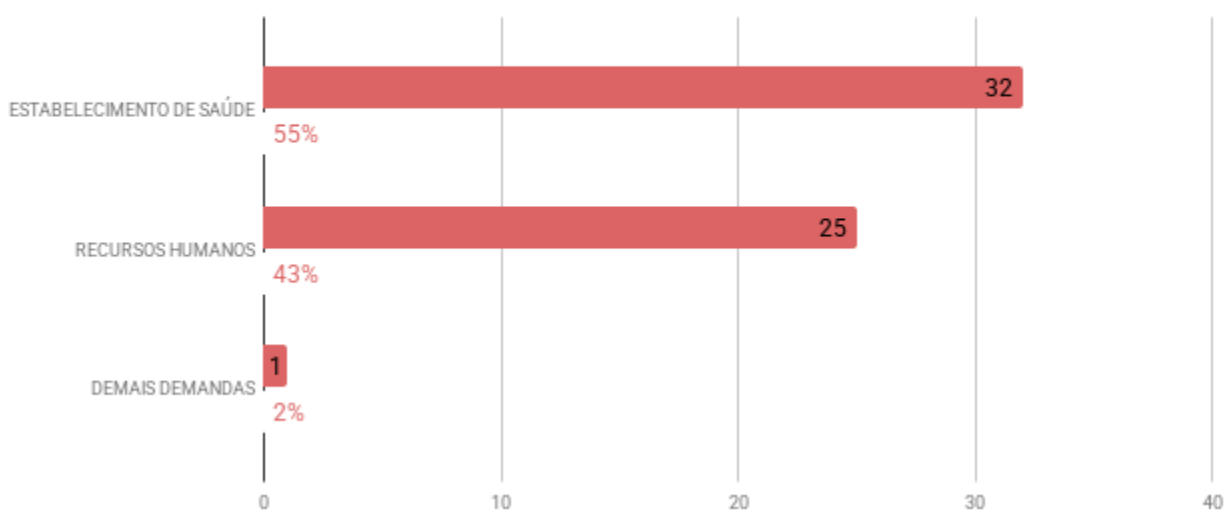
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do
HOSPITAL MUNICIPAL BRASILANDIA - 1 Trimestre 2025.

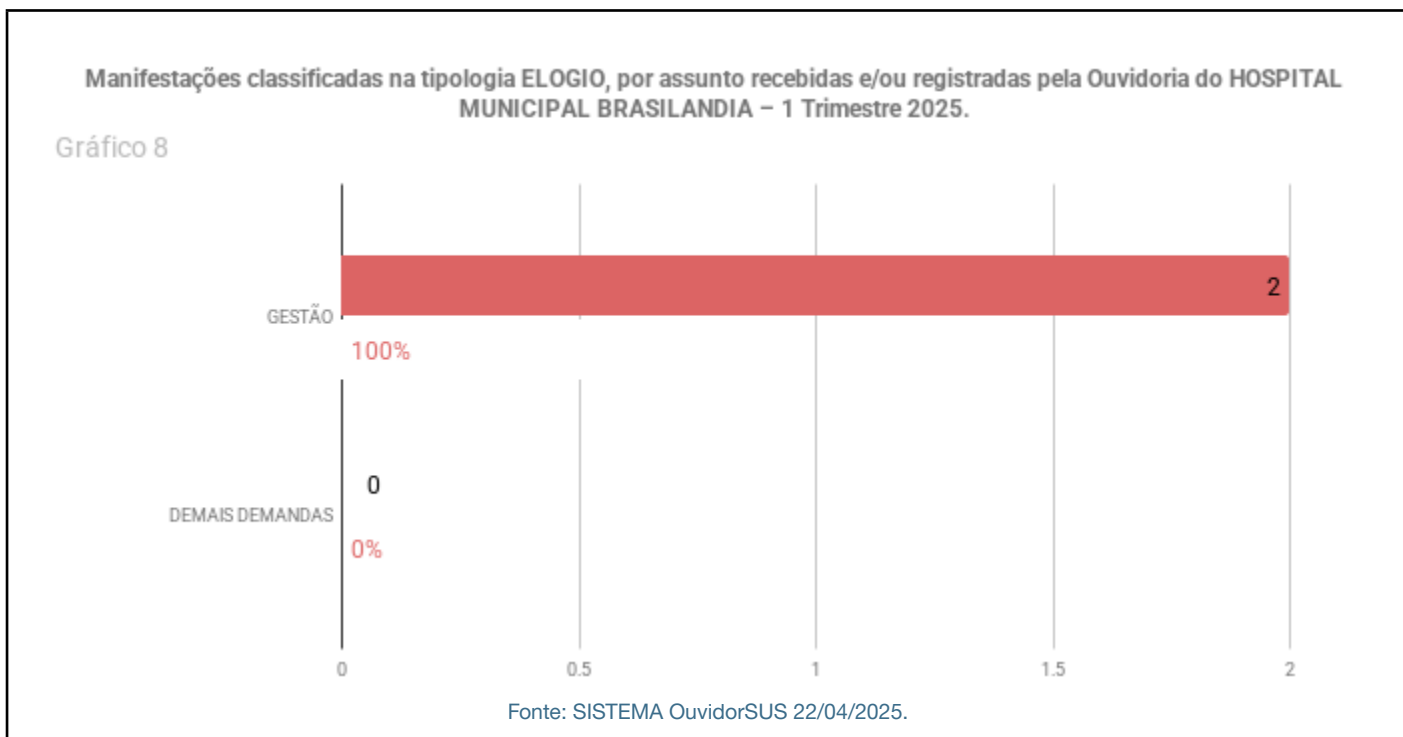
Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 22/04/2025.

8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 2 **elogios** no 1º trimestre de 2024, correspondendo a **2% do total**. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto que obteve demandas foi gestão, que representa 100%. A média mensal no trimestre foi 1 elogio.



A análise dos 2 elogios registrados no 1º trimestre de 2025, correspondentes a 2% do total de manifestações, embora numericamente discreta, revela um sinal positivo na percepção dos usuários sobre os serviços prestados pelo Hospital Municipal da Brasilândia.

O destaque vai para o tema gestão, que concentrou 100% dos elogios. Isso demonstra que, apesar das críticas recebidas nesse mesmo tema, há também reconhecimento por parte dos usuários quanto aos avanços administrativos e operacionais implementados. Esse contraste indica que as ações de melhoria já estão gerando impactos concretos e perceptíveis na experiência de parte da população atendida.

Os elogios refletem especialmente o trabalho contínuo da equipe administrativa em aprimorar processos, adotar boas práticas de gestão e fortalecer a comunicação com os usuários. O reconhecimento, ainda que pontual, valoriza os esforços de

qualificação profissional e adaptação institucional que vêm sendo conduzidos.

A Ouvidoria, em parceria com a Diretoria, tem atuado de forma estratégica para valorizar os feedbacks positivos, tratando-os como indicadores importantes de acerto e estímulo à continuidade das ações bem-sucedidas. Esses registros, ainda que em menor número, são fundamentais para motivar as equipes e reforçar o compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

9. Análise de Prazo de Resposta

OBSERVAÇÃO: Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

| Padronizado | RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS | TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES | PERCENTUAL |
|--------------------------------|----------------------------|------------------------------------|------------|
| DIRETORIA ADMINISTRATIVA - HMB | 5 | 5 | 100% |
| DIRETORIA ASSISTENCIAL - HMB | 74 | 78 | 95% |
| DIRETORIA MÉDICA - HMB | 21 | 23 | 91% |
| Total | 100 | 106 | 94% |

- Quantidade de demandas recebidas no período: 106
- Quantidade de demandas respondidas em até 20 dias: 100
- Unidades/sub-redes que não atingiram 80% das demandas respondidas em até 20 dias: Todas as unidades atingiram os objetivos de prazo para resposta.
- Ações realizadas para melhorar o prazo das demandas: busca intensiva de respostas dentro do prazo estabelecido
- Principais resultados obtidos: 94% das respostas dentro do prazo de 20 dias
- Principais recomendações e sugestões para melhorar os prazos: um diálogo mais efetivo com os setores envolvidos para que haja uma resposta rápida e soluções eficientes para as manifestações

10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ

- Quantidade de demandas recebidas no período: 118
- Quantidade de demandas avaliadas no mesmo período: 118
- Principais problemas identificados: Assistência à Saúde e Gestão
- Sugestões para melhoria: Investimentos em infraestrutura, capacitação da equipe, otimização dos processos internos e maior foco na comunicação e no atendimento ao paciente.

11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

| O quê (What?) | Porque (Why?) | Como (How?) | Quando (When?) | Quem (Who?) | Nível de Cumprimento Status |
|-------------------------------------|--|--|---|---|-----------------------------|
| Busca ativa para evitar ocorrências | Necessidade de alinhar comunicação entre paciente, acompanhante e equipe médica e assistencial | Realizar busca ativa com os usuários para verificar se possuem dúvidas ou queixas de seu atendimento | Busca ativa será realizada diariamente de segunda a sexta | Equipe de auxiliares administrativos da Ouvidoria | Em andame... ▾ |
| | | | | | A iniciar ▾ |
| | | | | | A iniciar ▾ |

12. Participação da Ouvidoria em eventos

| Data | Nome evento | Objetivo do evento | Participante |
|------|-------------|--------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado

A Ouvidoria do Hospital Municipal da Brasilândia – Dr. Adib Jatene tem como missão garantir um atendimento digno, humanizado e respeitoso a todos os pacientes e seus acompanhantes. Nosso compromisso vai além da escuta: buscamos constantemente esclarecer dúvidas sobre os serviços prestados e propor melhorias concretas que elevem a qualidade do cuidado oferecido.

Atuando como ponte entre a comunidade e a gestão hospitalar, a Ouvidoria exerce um papel estratégico na mediação e resolução eficaz das demandas dos usuários, contribuindo diretamente para o aprimoramento dos serviços de saúde. Com base em valores como transparência, empatia e responsabilidade, trabalhamos para fortalecer a relação de confiança entre o hospital e a população.

Neste trimestre, observamos avanços relevantes na atuação da Ouvidoria, com respostas mais ágeis e encaminhamentos mais eficazes. No entanto, também identificamos áreas que demandam atenção contínua, reforçando nosso compromisso com a melhoria contínua da escuta ativa, da resolutividade e da comunicação com o cidadão.

Agradecemos a confiança depositada pela Diretoria e pelos usuários do Hospital, e reafirmamos nosso empenho em tornar a Ouvidoria um canal cada vez mais acessível, eficiente e transformador, capaz de contribuir significativamente para a qualidade do atendimento e o fortalecimento da cidadania.

14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado

A Diretoria do HMB não toma decisões sem antes avaliar a percepção do paciente e de seus familiares, e os resultados podem ser observados nos dados apresentados. A ouvidoria tem sido eficaz em sua missão de aproximar os usuários da Gestão, dando voz ao cidadão. Temos atuado de forma a responder prontamente às demandas, primando pelo atendimento humanizado e seguro.

Getro De Oliveira Padua

Diretor Geral HMB

15. Glossário

SOLICITAÇÃO

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

RECLAMAÇÃO

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

ELOGIO

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

DENÚNCIA

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

INFORMAÇÃO

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

SUGESTÃO

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assistencias/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf (acesso em 26/07/2024)

17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



REDE DE OUVIDORIAS

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

